DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE BURGERBRIEVEN 2015

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Directie Bestuursondersteuning en Advies
Afdeling Bestuur en Burger
mei 2016

INHOUDSOPGAVE

Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2015

1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2015 binnen het ministerie van OCW is omgegaan met burgerbrieven.

Onder de term 'burgerbrief' wordt volgens de definitie van de Nationale ombudsman verstaan: Elk schriftelijk stuk dat een overheidsinstantie van een burger ontvangt. Het medium (brief, fax of e-mail) maakt daarbij niet uit. Ook het begrip burger is breed. Hieronder worden niet alleen individuele burgers verstaan, maar ook groepen burgers en organisaties.

De gegevens in de rapportage van OCW zijn afkomstig van

- het beleidsdepartement van OCW
- Erfgoedinspectie (EGI)
- Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE)
- Nationaal Archief (NA)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
- Inspectie van het Onderwijs (IvhO)

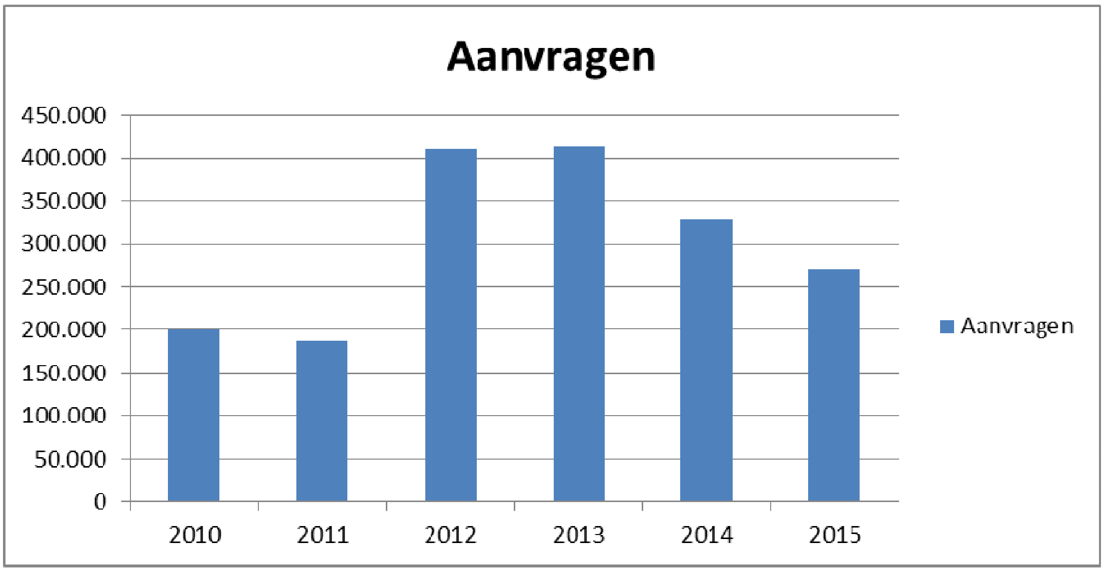
De burgerbrieven worden volgens de termijnen zoals genoemd door de Algemene wet bestuursrecht (Awb) of Nationale ombudsman afgehandeld. De in deze rapportage genoemde percentages of aantallen gaan over de gerealiseerde termijnen in 2015.

2. Aantallen burgerbrieven 2014 en 2015

Categorie	**Aantal 2014**	**Aantal 2015**
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	329.805	271.715
Bezwaarschriften (als bedoeld in de Awb)	22.518	21.227
Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)	1.472	2.227
Wob-verzoeken	228	161
Andere brieven	441.473	598.883

<u>Definitie 'andere brieven'</u>:
'Andere brieven' zijn brieven van burgers, die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb. De Awb bevat geen bepalingen voor de behandeling van deze correspondentie. Er zijn wel richtlijnen van de Nationale ombudsman.

3. Aanvragen (als bedoeld in de Awb)



In 2015 zijn er in totaal 271.715 aanvragen binnengekomen, waarvan 266.588 bij DUO. Het aantal aanvragen is ten opzichte van 2014 opnieuw gedaald. Dit komt voornamelijk door het afschaffen van de Wet Tegemoetkoming Onderwijsbijdrage en Schoolkosten (WTOS) en de overgang naar het (verhoogde) kindgebonden budget via de Belastingdienst.

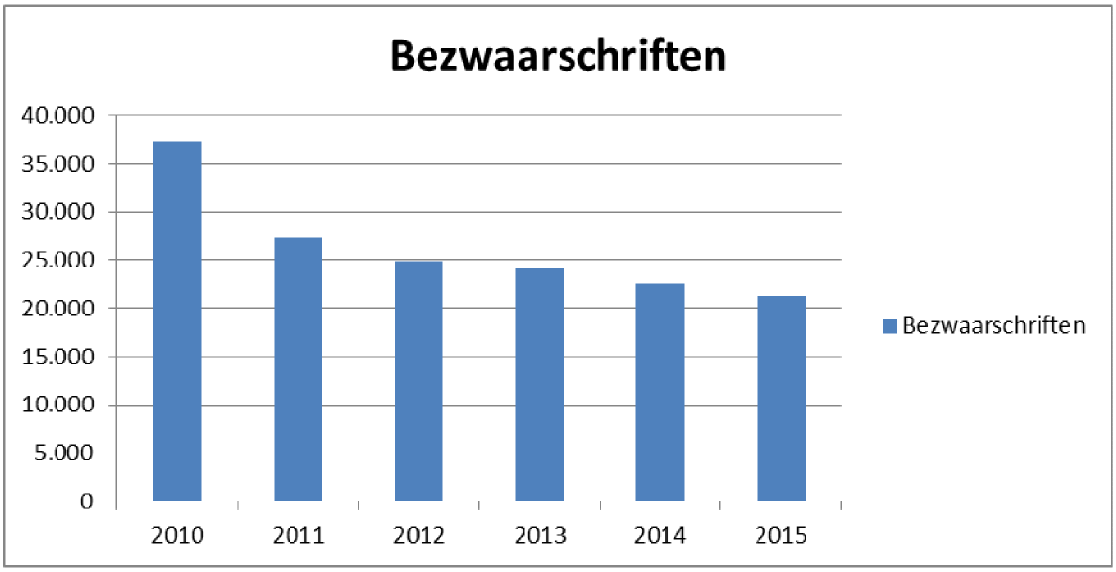
De meeste aanvragen werden bij DUO ingediend en gingen over:
1. tegemoetkoming ouders;
2. tegemoetkoming scholieren;
3. studiefinanciering;
4. verlaging maandtermijn terugbetaling;
5. lerarenbeurs;
6. bijzondere bekostiging eerste opvang vreemdelingen;
7. aanvullende bekostiging i.v.m. overheveling buitenonderhoud po.

Termijn van afdoening
DUO heeft alle 266.588 aanvragen afgedaan, waarvan 99,7% binnen de termijn. Van het totale aantal door OCW ontvangen aanvragen is 99,2% binnen de termijn afgedaan.

Ingebrekestelling en dwangsommen
DUO heeft 283 ingebrekestellingen ontvangen. Dit is een percentage van 0,1% van alle aanvragen. Verder zijn er door DUO 44 dwangsommen betaald met een totaalbedrag van € 13.220.

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat er in veel gevallen na ontvangst van de ingebrekestelling nog informatie bij derden opgevraagd moest worden. Hierdoor heeft DUO niet tijdig beslist.

4. Bezwaarschriften



In 2015 ontving OCW 21.227 bezwaarschriften (waarvan 44 interne bezwaarschriften). De meeste bezwaarschriften (21.163) waren voor DUO. Het aantal bezwaarschriften is licht gedaald ten opzichte van 2014.

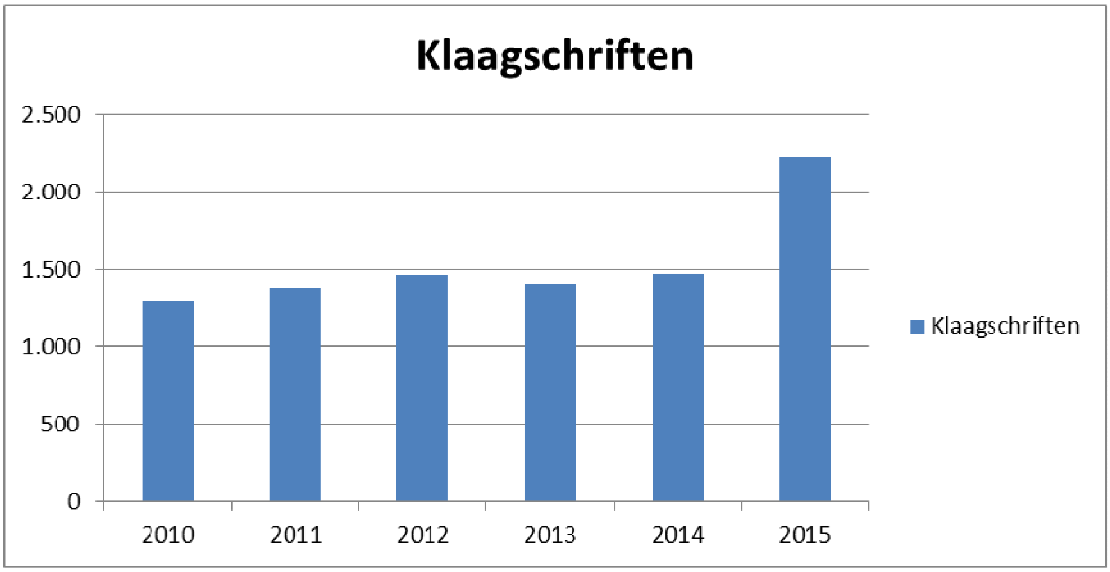
De meeste bezwaarschriften bij DUO gingen over:
1. misbruik uitwonendenbeurs;
2. studentenreisproduct;
3. studielening;
4. vaststelling leerlingaantallen;
5. Besluit rijkssubsidiëring instandhouding monumenten 2013;
6. bijzondere bekostiging po.

Termijn van afdoening
DUO heeft 77,7% van alle bezwaarschriften afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het primaire besluit. Dit is minder dan in 2014 (80,8%). Het heeft onder andere te maken met de afhandeling van de bezwaarschriften die werden ingediend tegen de boete die bij misbruik van de uitwonendenbeurs wordt opgelegd. De bezwaarschriften tegen de boete worden ontvangen nadat er een bezwaarschrift gericht tegen de herziening van de studiefinanciering in verband met misbruik van de uitwonendenbeurs is ingediend. Tegen de beslissing op het bezwaarschrift in verband met herziening van de studiefinanciering wordt nogal vaak beroep ingesteld. Daarom worden die bezwaarschriften tegen de boete bij misbruik van de studiefinanciering als regel aangehouden tot er een uitspraak in het beroep is. De boete- bezwaarschriften worden dus bijna standaard (ver) buiten de termijn afgehandeld.

Ingebrekestellingen en dwangsommen
In totaal zijn er 268 ingebrekestellingen ontvangen, waarvan allemaal bij DUO. Deze hebben geleid tot 12 dwangsommen die door DUO zijn betaald met een totaalbedrag van € 3.850.

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat veelal nog aanvullende informatie en/of advies opgevraagd moest worden, waardoor DUO niet tijdig heeft beslist.

5. Klaagschriften



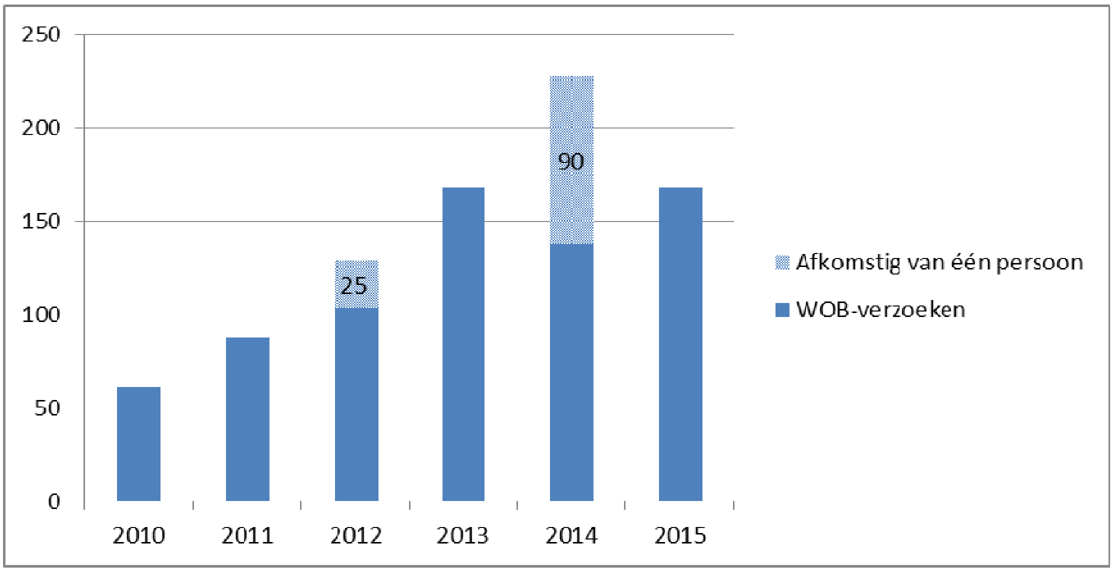
In 2015 ontving OCW 2.227 klaagschriften, waarvan 2.197 bij DUO. Het aantal klaagschriften is in 2015 behoorlijk toegenomen. Dit komt omdat DUO begin 2015 veel klachten heeft ontvangen over de digitale verzending rond (lesgeld)vorderingen.

De meeste klaagschriften bij DUO gingen over:

1. digitale verzending rond vorderingen;
2. inningstraject schulden;
3. onjuiste informatieverstrekking;
4. studentenreisprodukt;
5. bereikbaarheid;
6. wijze van bejegenen.

Termijn van afdoening
DUO heeft 97,5% van alle klaagschriften binnen de eerste termijn afgedaan (dit is bijna gelijk aan 98% in 2014).

6. Wob-verzoeken



In 2015 zijn 161 Wob-verzoeken ingediend, waarvan 73 bij het beleidsdepartement, 47 bij DUO, 20 bij de IvhO, 13 bij de RCE, 2 bij de EGI en 6 bij het NA.

Het aantal verzoeken waarbij een beroep wordt gedaan op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob-verzoeken) stabiliseert na jaren van stijging.
Er lijkt ten opzichte van 2014 een daling te zien, maar dit beeld is enigszins vertekend omdat in 2014 90 verzoeken afkomstig waren van één persoon.

De Wob-verzoeken nemen toe in complexiteit. Een Wob-verzoek is bijvoorbeeld complex vanwege de grote hoeveelheid gevraagde documenten, de politieke gevoeligheid van de gevraagde documenten of door de grote aantallen derde-belanghebbenden. Daarnaast is een trend waarneembaar, dat verzoekers Wob-verzoeken indienen die niet de openbaarmaking van de gevraagde documenten tot doel hebben, maar ‘zand in de overheidsmachine’ willen strooien om een dwangsom te kunnen incasseren. Er is dan ook departementaal en interdepartementaal een goede afstemming over de afhandeling van de Wob-verzoeken. Eind 2014 heeft de regering ter verdere voorkoming van het misbruik van de Wob een wetsvoorstel[1] aan de Tweede Kamer aangeboden. In juni 2015 heeft de eerste termijn plaatsgevonden. Onduidelijk is wanneer het vervolg van het debat zal plaatsvinden.

Aantallen en afdoening
Van de 73 verzoeken die bij het beleidsdepartement zijn binnengekomen, zijn er 67 afgehandeld. Hiervan zijn de meeste (geheel of deels) gehonoreerd.
In 2016 waren er nog 6 Wob-verzoeken in behandeling.

DUO heeft in 2015 47 Wob-verzoeken ontvangen. En er waren op 1 januari 2015 nog 7 verzoeken in behandeling. Van de 54 verzoeken zijn er 46 afgedaan. Op 1 januari 2016 waren er nog 8 verzoeken in behandeling.

[1] Wetsvoorstel tot wijziging van de Wet openbaarheid van bestuur in verband met aanvullingen ter voorkoming van misbruik (TK 2014-2015, 34 106)

Van de 46 afgehandelde verzoeken zijn er 19 (geheel of deels) gehonoreerd, 22 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen en 5 verzoeken zijn ingetrokken door de Wob-verzoeker.

De IvhO heeft 20 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 7 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 6 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen (omdat deze buiten de reikwijdte van de wet vielen). Op 1 januari 2016 waren er nog 7 verzoeken in behandeling.

Bij de RCE zijn 13 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 7 verzoeken afgehandeld. Bijna alle verzoeken zijn (geheel of deels) gehonoreerd. Er waren op 1 januari 2016 nog 6 verzoeken in behandeling.

De EGI heeft 2 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan is 1 verzoek afgewezen en 1 verzoek is nog in behandeling.

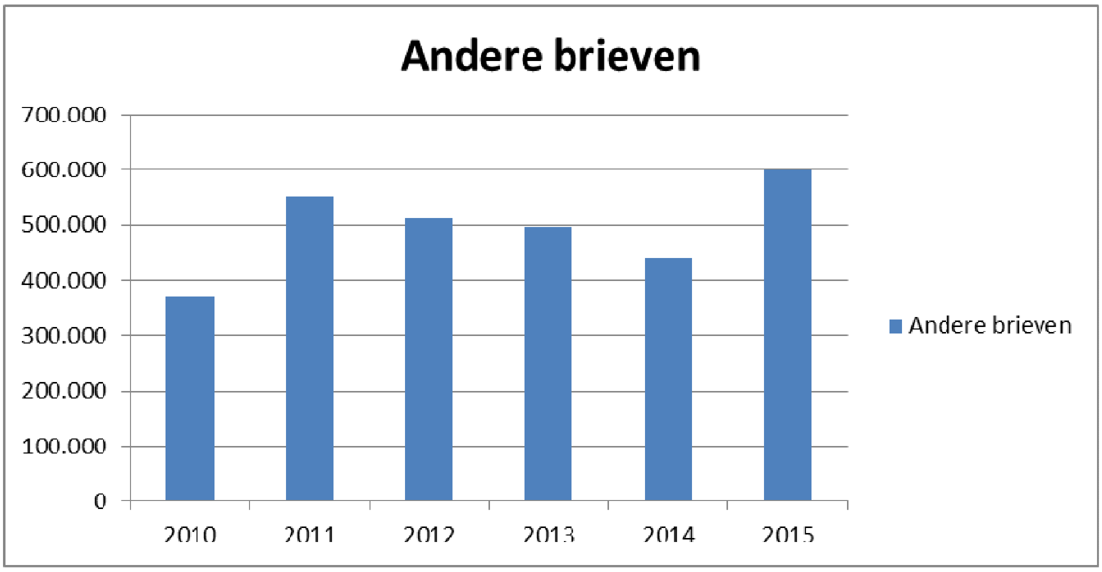
Het NA heeft alle 6 Wob-verzoeken afgedaan.

Ingebrekestellingen en dwangsommen
DUO heeft 8 ingebrekestellingen ontvangen, waarvan er 3 tot een dwangsom hebben geleid (met een totaalwaarde van € 2.840). De IvhO en het beleidsdepartement hebben allebei één ingebrekestelling ontvangen. Deze hebben niet geleid tot een dwangsom.

Binnen OCW en DUO is er ook in 2015 hard gewerkt aan het tijdig herkennen, registreren en afdoen van Wob-verzoeken, waardoor het aantal ingebrekestellingen en dwangsommen tot een minimum wordt beperkt. Op 13 oktober 2015 is door DGDUO het besluit[2] genomen tot het stellen van nadere eisen bij het schriftelijk indienen van verzoeken en gebruik van de elektronische weg bij verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).

[2] Besluit nr. 834092, Staatscourant nr. 36998 d.d. 29 oktober 2015

7. Andere brieven



Er lijkt ten opzichte van 2014 een forse toename van het aantal ontvangen 'andere brieven'. Deze conclusie is echter niet correct omdat de aantallen van DUO over 2014 te laag zijn vastgesteld. DUO heeft destijds vanwege een storing een schatting gemaakt. Nu blijkt dat de aantallen in 2014 hoger waren en ongeveer overeenkomen met de aantallen van DUO in 2015. Overigens houdt DUO sinds 2016 de gegevens bij in een datawarehousesysteem, waardoor de aantallen betrouwbaarder zijn.

In 2015 zijn er in totaal 598.883 andere brieven' ontvangen, waarvan 8.810 bij het beleidsdepartement, 96.098 bij de IvhO, 478.313 bij DUO, 1.538 bij het Nationaal Archief, 13.973 bij de RCE en 151 bij de EGI.

Afdoening
Van de 598.883 ontvangen 'andere brieven' is 99,8% afgedaan.
Binnen het beleidsdepartement wordt een groot deel van de 'andere brieven' centraal afgehandeld. In 2015 zijn er 6.218 burgervragen (inclusief 3.389 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid) centraal afgehandeld door de afdeling Bestuur en Burger (B&B). De gemiddelde behandeltijd is ongeveer 10 werkdagen. Bij overschrijding van de beantwoordingstermijnen ontvangt de briefschrijver een behandelings- en/of tussenbericht.

De IvhO heeft 96.098 burgerbrieven ontvangen (waarvan 67.472 digitaal, 7.947 e-mails aan het loket en 20.679 overige post). De 67.472 digitaal ontvangen burgerbrieven hebben een behandeltijd van nul werkdagen. Dit betreft stukken (schoolgidsen, schoolplannen etc.) die scholen uploaden in het Schooldossier. Na het uploaden ontvangen de scholen per ommegaande een digitale ontvangstbevestiging. Ouders en scholen (en overige vraagstellers) die een vraag aan het loket stellen (via het contactformulier op internet), krijgen direct een ontvangstbevestiging en binnen gemiddeld negen dagen antwoord op hun vraag. De overige post wordt gemiddeld binnen vijftien werkdagen beantwoord.

Het aantal 'andere brieven' (478.313) bij DUO bestaat uit 412.532 e-mails en 65.781 fysieke poststukken. De gemiddelde behandeltijd is 7 werkdagen.

8. Telefoongesprekken

Bij DUO en het Loket van de IvhO kunnen burgers naast e-mails en brieven ook telefonisch hun vragen stellen. Het beleidsdepartement heeft geen telefonisch loket. Deze functie is overgenomen door Informatie Rijksoverheid, die de vragen die ze niet kan beantwoorden per e-mail doorstuurt naar OCW. Hieronder zijn de aantallen en de onderwerpen opgenomen van de telefonische contacten in 2015.

8.1 Informatie Rijksoverheid

Informatie Rijksoverheid heeft in 2015 19.973 telefoontjes gekregen over onderwerpen op het terrein van OCW. Hiervan zijn uiteindelijk 1.127 vragen ter beantwoording doorgestuurd naar OCW. De meeste telefonische vragen bij IR gingen over voortgezet onderwijs, basisonderwijs en middelbaar beroepsonderwijs. Daarnaast zien we een aantal onderwerpen dat eruit springt, zoals

1. Leerplicht;
2. Studiefinanciering;
3. Passend onderwijs;
4. Werken in het onderwijs;
5. Onderwijs en internationalisering.

8.2 IvhO (alleen van het Loket)

Het Loket van de IvhO heeft in 2015 11.241 telefoontjes gekregen. Hiervan zijn 10.901 telefoontjes beantwoord. De gemiddelde wachttijd voor bellers was 28 seconden. Het Loket heeft ongeveer 93% van alle telefoongesprekken geregistreerd.

Veel geregistreerde telefoongesprekken gingen over 'Veiligheid'. Dit zijn vrijwel allemaal vragen voor de vertrouwensinspecteurs. Deze gesprekken worden wel allemaal geregistreerd, maar zijn niet meegenomen in de Top 5.

<u>Top 5 onderwerpen telefoongesprekken IvhO</u>:
1. het Internet Schooldossier (PO);
2. examinering en toetsing (VO);
3. beleid van de school (PO);
4. opbrengsten (PO);
5. Inspectie onderzoek/bezoek (PO).

8.3 DUO

In 2015 hebben 1.932.683 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 1.132.479 telefoontjes beantwoord, waarvan 101.846 via voice responce en 1.030.633 door een medewerker. Dit is een afname van 46.268 telefoontjes ten opzichte van 2014. Dit komt door de toenemende digitale mogelijkheden die de klanten ter beschikking staan.

<u>Top 5 onderwerpen telefoongesprekken DUO</u>:
1. hoe kan ik het bedrag van mijn lening wijzigen?
2. ik wil mijn studiefinanciering stopzetten. Hoe doe ik dat?
3. Ik wil een uitwonendenbeurs aanvragen. Hoe doe ik dat?
4. welke voorwaarden gelden voor het recht op studiefinanciering voor een mbo-opleiding?

5. wat is het rentepercentage?